

## Németh Zoltán György<sup>1</sup>: A bankkártya szerződések fogyasztóvédelmi garanciarendszere

Debreceni Jogi Műhely, 2009. évi (VI. évfolyam) 4. szám (2009. október) 64-85.

### Bevezető gondolatok

Napjainkban az Európai Unió minden tagállamában egyre erősödik a fogyasztóvédelmi jogalkotás, mivel az unió felismerte a fogyasztókban rejlő vásárlóerőt. Az Európai unió céljai között 1992 óta szerepel a fogyasztóvédelem, és ezen tizenhét év alatt kiterjedt másodlagos jogforrási rendszere és gyakorlata alakult ki. A fogyasztóvédelmi szabályozás kiemelt fontosságát nem csak az a tény mutatja, hogy a társadalom tagjai a piacon kivétel nélkül fogyasztói minőségben vannak jelen, hanem az is, hogy az állami bevételek legnagyobb részét a fogyasztást terhelő adók teszik ki, ha már a piaci szereplők ekkora összegű adókat kifizetnek, joggal elvárhatják, hogy cserébe zavartalan, biztonságos forgalmú, megfelelő garanciákkal körülbástyázott és hatékony jogorvoslatokat biztosító piacokon vásárolhassanak. A fogyasztóvédelmi irányú jogalkotás a magyar polgári jogban is egyre nagyobb hangsúlyt kap, differenciálódik a fogyasztói szerződések és fogyasztási kölcsönszerződések joganyaga a kötelmi jogban megismert általános szabályoktól. Ez a fogyasztóvédelmi jogalkotási hullám szükségképpen elérte a pénzüpiacot és az elektronikus fizetési eszközök piacát is. A pénzüpiac rendkívül fontos szerepet tölt be a modern fogyasztói társadalom szerveződésében, a pénzüpiacra kínált termékek igénybevétele nélkül a kereskedelmi forgalom sokkal lassabban haladna előre, és sok modern, kényelmes szolgáltatás-igénybevételi forma figyelmen kívül maradna. Emellett össztársadalmi szinten csökken az élömlátás költsége, mivel a tranzakciók elszámolása elektronikus elszámolási rendszerek automatizált algoritmusaival megy végbe. Jelen tanulmány célja bemutatni a bankkártya használat mögött álló differenciált, többpólusú jogviszonyok pénzüpiaci garanciális előírásait. Vizsgálódásaink során a fogyasztóvédelmi törvény előírásai figyelmen kívül maradnak, ehelyett inkább szektorspecifikus megközelítést alkalmazunk a készpénz helyettesítő fizetési eszközök fogyasztóvédelmi garanciáinak alaposabb feltárására. Ezen felül bemutatásra kerül a hitelintézetek gyakorlata is e szegmentált jogszabályi környezetben a fogyasztók jogait és törvényes érdekeit védő jogszabályi garanciák betartása során.

### I. A bankkártya szerződések fogyasztóvédelmi garanciarendszere

A bankkártya szerződések fogyasztóvédelmi rendelkezései nagyon sokrétűek, több jogszabály tartalmaz ilyen irányú rendelkezéseket, a Fogyasztóvédelmi törvény a fogyasztóvédelem általános jogszabályi követelményeit fekteti le, ehhez képest minden további jogszabály lex specialisként az általa szabályozott életviszonyok vonatkozásában tartalmaz elszórtan fogyasztó (ügyfél) védelmi rendelkezéseket. A Tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról szóló törvényt, a Reklámtörvényt, a Hitelintézeti törvényt, az Elektronikus Kereskedelmi szolgáltatásokról szóló törvényt, illetve a 227/2006. Kormányrendeletet fogyasztóvédelmi tárgyú rendelkezések vizsgálata során a Polgári Törvénykönyvvel, illetve a Fogyasztóvédelmi törvény rendelkezéseivel összhangban kell értelmezni. Jelen fejezetben a bankkártya szerződésekre vonatkozó szegmentált jogszabályi rendelkezések és a hitelintézetek jogszabályok teljesítésére vonatkozó gyakorlata kerül bemutatásra.

## **1. A hitelintézetek gyakorlata a szegmentált jogszabályi követelményeknek való megfelelés terén**

### *1.1 A kereskedelmi név használata*

Az elnevezés védelme a személyhez fűződő jogok védelmének konzekvenciáin kívül a piacon azt a célt szolgálja, hogy az ügyfél a hitelintézet neve alapján levonhassa következtetést, a hitelintézet a jogszabályoknak megfelelően jött létre és működik, és alappal bízhat abban, hogy amely cég nevében szerepel a bank elnevezés, az engedéllyel rendelkezik, és mint ilyen felügyelet alatt áll, így a fogyasztó nincs kitéve direkt jogsértéseknek.<sup>2</sup> A névkizárólagosság elvét egyrészt a Ptk, másrészt, mint cégkizárólagosságot a Cégeljárásról szóló törvény deklarálja. A Ptk. szerint a jogi személy nevének különböznie kell azoknak a korábban nyilvántartásba vett jogi személyeknek a nevétől, amelyek hasonló működési körben és azonos területen tevékenykednek. Azonban e kérdésnek a fogyasztók megtévesztése tekintetében is jelentősége van.<sup>3</sup> A cégnévnek a választott cégforma megnevezését, valamint legalább a vezérszót kell tartalmaznia. A vezérszó elősegíti a cég azonosítását, illetve más, azonos vagy hasonló tevékenységű cégtől való megkülönböztetését. A cégnévnek és a rövidített névnek az ország területén bejegyzett más cég elnevezésétől egyértelműen különböznie kell, és nem kelthet olyan látszatot, ami megtévesztő.<sup>4</sup> Mivel a hitelintézet külföldi vállalkozás magyarországi fióktelepeként is működhet, fontos megemlíteni, hogy a külföldi vállalkozás nevét a cégnévben meg kell jelölni. Ha a hitelintézet megtéveszti a fogyasztókat a cégnév használat tekintetében, annak komoly versenyjogi, névjogi, fogyasztóvédelmi, törvényességi felügyeleti jellegű és büntetőjogi<sup>5</sup> konzekvenciái vannak. Ha a hitelintézet nem a cégjegyzékben szereplő cégnevet és cégjegyzékszámot szerepelteti szerződéseiben, üzleti és marketing iratain, megalapozza a cégbíróság törvényességi felügyeleti eljárást megindító végzését.<sup>6</sup> Ezen felül a pénzügyi intézmények prudens működésének felügyelete a PSZÁF hatásköre, és a PSZÁF jár el a pénzügyi intézmények ügyfeleit érintő tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetében is. A felügyelet eljárása nem akadályozza a cégbíróságot a törvényességi felügyeleti eljárás lefolytatásában.<sup>7</sup>

### *1.2 A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma*

A törvény<sup>8</sup> általános jelleggel leszögezi a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmát, azzal hogy tilt minden olyan gyakorlatot, amelynek alkalmazása során a megvalósító nem a szakmai gondosság követelményével összhangban jár el, vagy amely érzékelhetően rontja a fogyasztó lehetőségét a szükséges információk birtokában az áruval kapcsolatos, tájékozott döntésre, és ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg,<sup>9</sup> vagy ilyen döntés meghozatalára készítésre alkalmas. Az ilyen gyakorlat egyrészt lehet agresszív, másrészt megtévesztő. Megjegyezzük, a bankszférában inkább a megtévesztés, és az információs asszimetria fordul elő, néhány rámenős üzletkötőtől eltekintve az agresszív kereskedelmi gyakorlat nem jellemző. A tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat állhat jogsértő mulasztásban is, amikor a bank a fogyasztó tájékozott ügyleti döntéséhez szükséges információt elhallgat, elrejt, vagy azt homályos, érthetetlen, félreérthető vagy időszerűtlen módon bocsátja rendelkezésre, ezáltal a fogyasztót olyan ügyleti döntés meghozatalára készíti, amelyet egyébként nem hozott volna meg, vagy ilyen döntés meghozatalára alkalmas. Ezt bővíti a törvény exemplifikatív módon megjelölt üzleti magatartásokkal, melyek minden körülmények között tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek. Ide tartozik többek között az ügyfél megtévesztése a termék díja, a díj megállapításának módja, különleges árkedvezmény vagy árelőny vonatkozásában, továbbá az a kereskedelmi gyakorlat, amely más vállalkozással, illetve annak

cégnevével, árujával, árujelzőjével vagy egyéb megjelölésével való összetévesztésre vezethet, vagy olyan benyomás keltése a fogyasztóban, hogy nem hagyhatja el az üzlethelyiséget, amíg nem köt szerződést, illetve az ügyfél azonnali döntéshozatalra készítése céljából annak valótlan állítása, hogy a termék (bizonyos feltételek mellett) csak korlátozott ideig áll rendelkezésre, és ezáltal az ügyfél megfosztása a tájékozott döntéshez szükséges időtől és alkalomtól. A bankok kereskedelmi tevékenységében előfordul az ügyfél megtévesztése a díjak vonatkozásában, a kiegészítő információk elhallgatásával, de a bankok közti fizetési kártyához kapcsolódó termékei is összetéveszthetők az ügyfél által, ennek kihasználása mindenképpen tisztességtelen. Itt van még a rámenős személyi üzletkötő esete is, aki így vagy úgy addig úgysem hagyja békén az ügyfelet, amíg egy rendkívül előnyös, nagyon alacsony kártyadíjú hitelkártyát, amit már csak az adott időszakban forgalmaznak ki nem vált, vagy igénybe nem vesz egy olyan hitellehetőséget, ami hihetetlenül kedvező, és kamatot sem kell fizetni ha a megadott határidőn belül a pénz visszafizetésre kerül, csak épp azt felejtí el közölni, hogy a kártya éves díja majdnem 10.000 Ft. Ha a bank alkalmazottja valósítja meg a bank tudta nélkül a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatot, a bank felelősségét ez is megalapozza, melyet egyrészt direkt módon a törvény<sup>10</sup> deklarálni, másrészt analógia útján a Ptk. alkalmazotti károkozásért való felelősségi szabályai<sup>11</sup> is megalapoznak. A hitelintézet által folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal kapcsolatos panaszügyekben a PSZÁF jár el,<sup>12</sup> illetve felügyeleti tevékenysége kiterjed hitelintézetek tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatára is. Ha azonban oly mérvű a hitelintézet által folytatott tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat, hogy az már a gazdasági verseny érdemi befolyásolására is alkalmas, a panaszt a Gazdasági Versenyhivatalhoz is be lehet terjeszteni.<sup>13</sup>

### *1.3 A reklámtevékenység*

Első problémaként említenénk meg azt az esetet, amikor a reklámozó a közvetlen megkeresés módszerével (különösen elektronikus levelezés útján), közli reklámjait a címzettekkel, ez azonban a Reklámtörvény értelmében csak akkor jogszerű, ha a címzett előzetesen és egyértelműen hozzájárult.<sup>14</sup> Rendkívül zavaró lehet, ha az Email fiókunkba tízesével jönnek a hitelintézeti és pénzügyi vállalkozások szolgáltatásait reklámozó elektronikus levelek, azonban nem szabad elfelejtenünk, hogy valószínűleg az Email fiók létrehozásakor ehhez hozzájárultunk a személyes adatok megadása után. Ugyanis a közvetlen megkeresés útján történő reklámozás feltétele, hogy a hozzájáruló nyilatkozat tartalmazza a nyilatkozó nevét és lakcímét, illetve születési helyét és idejét.<sup>15</sup> Ezeket az adatokat minden Email fiók létrehozásakor meg kell adni, így nem árt figyelni, hogy a létrehozó oldalon az adatok után milyen opciókat pipálunk be, érdemes végig gondolni, hogy szeretnénk-e az Email szolgáltató által közzétett reklámokat elektronikus levélben megkapni, vagy sem. A hitelintézetekkel kapcsolatban azonban le kell szögeznünk, ők nem foglalkoznak ilyen kisstílusú reklámozási formákkal, sokkal nagyobb összegeket költenek közterületi reklámokra, illetve televíziós és internetes reklámokra. Inkább a kisebb pénzügyi szolgáltatók alkalmazzák a közvetlen megkeresés módszerét. Az más kérdés, hogy a hitelintézet a már meglévő ügyfelek részére a havi bankszámlakivonattal együttesen postai kézbesítés útján tájékoztatást nyújt legújabb termékeiről, akcióiról, hiszen ez biztos módja az információáramlásnak, sőt az ügyfél alappal számíthat arra, hogy ha valamilyen új terméket hoz forgalomba a hitelintézet, annak jellemzőiről és igénybevételének feltételeiről szóló tájékoztatást a bankszámlakivonattal együtt postázza is. Természetesen itt is szükséges az ügyfél előzetes, kifejezett beleegyezése, mely általában az általános szerződési feltételek részét képezi. Másodsorban figyelembe kell vennünk a megtévesztő reklámok<sup>16</sup> által a fogyasztóknak okozott kellemetlenségeket is. Az ilyen jellegű reklám létrehozása és a címzettek felé történő továbbítása is tilos. A reklám megtévesztő jellegének megállapításakor figyelembe kell venni különösen a reklámban foglalt

azon tájékoztatásokat és közléseket, amelyek a termék jellemző tulajdonságaira, a termék árára vagy az ár megállapításának módjára, valamint a termék megvételének, illetve igénybevételének egyéb szerződéses feltételeire vonatkoznak.<sup>17</sup> A hitelintézetek reklámja általában attól megtevesztő, hogy a szolgáltatás igénybevételére ösztönző kedvező feltételeket tartalmazó ajánlati felhívást tartalmaz, ugyanakkor a nem tartalmazza a fogyasztó érdeklődését mérséklő feltételeket, különösen szolgáltatás tulajdonságaival kapcsolatos kötelezettségeket, kiegészítő fizetési kötelezettségeket, hiteldíjakat. Ezek kivédésére alakult ki újabban az a gyakorlat, hogy a termékek és szolgáltatások reklámja tartalmazza ugyan az előnyös szerződési feltételeket, tartalmazza azonban azt a felhívást is, hogy a tájékoztatás nem teljes körű, és további információt a fogyasztó a hitelintézet fiókjaiban, illetve a megadott telefonszámon kaphat. A hitelintézeti törvény tartalmaz egy normát arra vonatkozóan, hogy a fiatakorúakat betéthelyezésre, hitelfelvételre vagy egyéb pénzügyi szolgáltatás igénybevételére felhívó reklámot a nyilvánosság biztosítása végett legalább két országos napilapban közzé kell tenni. Ezúton biztosított annak lehetősége, hogy a fiatakorúakon kívül a felnőtt korú fogyasztók is megismerjék a pénzügyi reklám tartalmát és ezáltal orientálhassák a fiatakorú korlátozottan cselekvőképes fogyasztókat a pénzügyi szolgáltatás tartalmára vonatkozóan. A reklámtevékenységgel kapcsolatos fogyasztói jogokat és törvényes érdekeket sértő tevékenységgel szemben nyitva áll a Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatósághoz fordulás lehetősége.

#### *1.4 Az üzletszabályzat*

A hitelintézetek a hitelintézeti törvény rendelkezései<sup>18</sup> szerint kötelesek a részükre engedélyezett és általuk rendszeresen végzett pénzügyi szolgáltatásokkal és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatos tevékenységükre vonatkozó általános szerződési feltételeiket üzletszabályzatba foglalni, melyet kötelesek az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben hirdetményben, illetve folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon elektronikus úton is elérhetővé tenni.<sup>19</sup> Az ügyfél erre irányuló kérelme esetén azonban kötelesek az üzletszabályzatot ingyenesen rendelkezésre bocsátani. Természetesen az üzletszabályzatot magyar nyelven kell közzétenni. Az üzletszabályzatnak a forgalmazott banki terméktől függően tartalmaznia kell különösen a hitelintézet teljes nevét, a tevékenységi engedély számát és dátumát, a kamatszámítás, illetőleg az átlagkamat-számítás módját, a kamat megváltoztatásának lehetőségét, annak tényét, hogy változtatható-e, a kamat és ha igen, milyen módon, azt a legkisebb összeget, amelyet a hitelintézet betétként elfogad, azt a legrövidebb időtartamot, amíg a betétet nem, illetve csak a kamat vagy annak egy része elvesztése árán lehet kivenni, a fizetendő kamatból történő - a hitelintézet által eszközölt - esetleges levonásokat, illetve a szerződést biztosító mellékkötelezettségeket.<sup>20</sup> Az üzletszabályzat általános szerződési feltételei lehetnek tisztességtelenek (a feleknek a szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit a jóhiszeműség és tisztesség követelményének megsértésével egyoldalúan és indokolatlanul a szerződési feltétel támasztójával szerződő kötő fél hátrányára állapítják meg),<sup>21</sup> az ilyen kikötések érvénytelenségének megállapítását a közérdekű keresetindítás lehetőségével élve az ügyész, vagy fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervezet is kérheti a bíróságtól. A keresetet a tisztességtelen feltételeket támasztó hitelintézet székhelye szerint illetékes megyei bíróságon kell előterjeszteni.<sup>22</sup> A bíróság a tisztességtelen kikötés érvénytelenségét a kikötés alkalmazójával szerződő valamennyi félre kiterjedő hatállyal állapítja meg. A fogyasztóvédelmi érdekképviselői szervezet ezen felül megtámadási joggal rendelkezik olyan szerződési feltételek vonatkozásában is, melyeket fogyasztókkal történő szerződéskötések céljából határoztak meg és tettek nyilvánosan megismerhetővé, abban az esetben is, ha az érintett feltétel még nem került alkalmazásra.<sup>23</sup> A tisztességtelen szerződési feltétel alkalmazója köteles a fogyasztó

igényét az ítélet alapján kielégíteni. A bíróság ítéletében továbbá eltiltja a tisztességtelen általános szerződési feltétel nyilvánosságra hozóját a feltétel alkalmazásától.

Nyolc eltérő kereskedelmi beállítottságú hitelintézet lakossági üzletszabályzatait áttekintve a gyakorlati tapasztalatok azt mutatják, hogy a hitelintézetek igyekszenek a lefektetett követelményeknek maximálisan megfelelni, az üzletszabályzatok hivatalos internetes oldalaikon alig egy perces keresgélés után fellelhetők, némely bankok a weblapjuk kezdőlapjának alján helyeznek el linket az üzletszabályzatok eléréséhez, mely megspórolja az egész internetes oldal áttekintésével járó időt és fáradságot. Az üzletszabályzatok részletes, tagolt tartalomjegyzékkel rendelkeznek, és az alapvető fogalmakat is tisztázzák az első pár oldalon. Ezen felül tartalmuk a szerződések megkötésén, panaszkezelésén, végrehajtáson, bankkártya letiltáson, és a szerződési biztosítékokon kívül még olyan kérdésekre is kiterjed, mint a rendkívüli piaci helyzet, vagy a kiszervezés. Ezek ellenére kételyek merülnek fel a tekintetben, hogy a jogi műnyelv használata az üzletszabályzatokban mennyire zavarja az ügyfeleket tartalmuk megismerésében. Ezen felül az a tapasztalat, hogy az üzletszabályzatok apró betűvel íróttak, ez nagyon fárasztó lehet már 1-2 oldal elolvasása után is. A lehetséges viták elkerülése érdekében az üzletszabályzatok igyekszenek minden figyelembe vehető kérdést rendezni, ez azonban terjedelmes szövegeket eredményez, melynek áttekintése nehézségekbe ütközik. Ezen felül felfigyeltünk arra a gyakorlatra is, hogy a hitelintézetek rendelkeznek általános lakossági üzletszabályzattal is, ezen felül pedig az egyes termékeire vonatkozó egyéb speciális üzletszabályzatokkal is. Ez oda vezet, hogy egy weblapon szembetaláljuk magunkat 6-10 üzletszabályzattal, és akármelyikre is van szükségünk, mindegyiket az általános lakossági üzletszabályzat rendelkezéseivel összhangban kell értelmezni. A fenti előnyök kiemelése mellett, arra a következtetésre jutottunk, hogy a részletes és a jogszabályoknak megfelelő üzletszabályzatok rendszere a jogi ismeretekkel nem rendelkező ügyfelekkel szemben mégis hátrányosan hat. Ezt kompenzálják a hitelintézetek azzal, hogy az ügyfélszolgálatnál készséges felvilágosítást kapunk egyes termékekre vonatkozóan. A banki ügyintézőkkel szemben a színvonalasabb kereskedelmi bankoknál követelmény, hogy minél választékosabban, türelmesebben és udvariasabban viselkedjenek az ügyfelekkel.

### *1.5 A szerződés létrehozása, az általános szerződési feltételek problémái*

A hitelintézet pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra irányuló szerződést csak írásban vagy minősített elektronikus aláírással ellátott elektronikus okirat formájában köthet. Az írásban kötött szerződés feltételeit közérthetően, jól áttekinthető formában kell írásba foglalni<sup>24</sup> és egy eredeti példányát a hitelintézet köteles az ügyfélnek átadni. A szerződésben egyértelműen meg kell határozni a kamatot, díjat és minden egyéb költséget vagy feltételt, ideértve a késedelmes teljesítés jogkövetkezményeit és a szerződést biztosító mellékkötelezettségek érvényesítésének módját, következményeit is.<sup>25</sup> A kibocsátó kötelessége arról gondoskodni, hogy az ügyfél legkésőbb a szerződés aláírásakor megismerje az elektronikus fizetési eszköz használatának és őrzésének, valamint az ezekkel kapcsolatos felelősségének szabályaira vonatkozó szerződési feltételeket. A bankkártya szerződés és a bankszámlaszerződés általában blankettaszerződéséként<sup>26</sup> kerül az ügyfél elé.<sup>27</sup> Az általános szerződési feltételt használó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták. Az általános szerződési feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha bank lehetővé tette, hogy az ügyfél annak tartalmát megismerje, és ha az ügyfél azt kifejezetten vagy ráutaló magatartással elfogadta. A hitelintézet külön tájékoztatni köteles az ügyfelet arról az általános szerződési feltételről, amely a szokásos szerződési gyakorlattól, a szerződésre vonatkozó rendelkezésektől lényegesen vagy valamely korábban a felek között

alkalmazott kikötéstől eltér. Ilyen feltétel csak akkor válik a szerződés részévé, ha azt a másik fél a külön figyelemfelhívó tájékoztatást követően kifejezetten elfogadta.<sup>28</sup> Ez akkor nyer jelentőséget, ha a bank ügyfele már a bank több szolgáltatását igénybe vette, azonban az aktuális termékkonstrukció szabályai a korábbi szerződési gyakorlattól eltérnek. Természetesen a tisztességtelen szerződési feltételek itt is szerepet kaphatnak, mivel az üzletszabályzatokhoz képest a szerződés aláírásával egyediesítik a felek az üzletszabályzat szerződési feltételeit.

Léteznek olyan feltételek, amelyek fogyasztói szerződésben minden esetben tisztességtelennek minősülnek, illetve amelyeket az ellenkező bizonyításáig tisztességtelennek kell tekinteni. Ide tartoznak például az olyan szerződési feltételek, melyek lehetővé teszik, hogy a feltételt támasztó fél szerződést bármikor egyoldalúan megszüntesse, ha a fogyasztó ugyanerre nem jogosult, vagy például a fogyasztót teljesítésre kötelezi abban az esetben is, ha a fogyasztóval szerződő fél nem teljesíti a szerződést. Ellenkező bizonyításig tisztességtelen az olyan szerződési kikötés, mely a fogyasztót túlzott mértékű pénzösszeg fizetésére kötelezi, ha nem teljesít, vagy nem szerződésszerűen teljesít, illetve a fogyasztó nyilatkozatának megtételére ésszerűtlen alaki követelményeket támaszt, de akár az olyan szerződési feltétel is, mely a fogyasztó meghatározott magatartását szerződési nyilatkozata megtételének vagy elmulasztásának minősíti, ha a magatartás tanúsítására nyitva álló határidő ésszerűtlenül rövid.<sup>29</sup> Ezekben az esetekben a hitelintézetet terheli annak bizonyítása, hogy az általa támasztott szerződési feltétel nem tisztességtelen. Fogyasztói szerződésben az általános szerződési feltételként a szerződés részévé váló, továbbá a fogyasztóval szerződő fél által egyoldalúan, előre meghatározott és egyedileg meg nem tárgyalt tisztességtelen kikötés semmis. A semmisségre csak az ügyfél érdekében lehet hivatkozni,<sup>30</sup> ugyanis a feltétel „érvényben marad” ha az az ügyfél érdekeinek megfelel. Azonban a hitelintézet az érvénytelenségre előnyök szerzése végett semmiképpen nem hivatkozhat.<sup>31</sup> A közérdekű keresetindítási jog gyakorlása az ügyész, társadalmi szervezet számára az üzletszabályzatoknál említett módon természetesen itt is nyitva áll.

A PSZÁF honlapján közzétett panaszhasznosulási statisztikából kiderül, hogy a 2008. szeptember 1-e után érkezett beadványok 77,5%-át hitelintézet jogsértése miatt nyújtották be, ezek közül szolgáltatásonkénti megoszlásban a hitelezés 63,1%-ot, a folyószámla vezetéssel kapcsolatos panaszok 10,7%-ot a bankkártya műveletek 6,2 %-ot, a betétkonstrukciók kezelése 2,5%-ot tesznek ki. A statisztikában az általános szerződési feltételek alkalmazásából keletkező érdeksérelmek nem szerepelnek, azonban az összes beérkezett panasz 12,2%-a a hitelintézet tájékoztatási kötelezettségének elmulasztása miatt került benyújtásra.<sup>32</sup> A szerződéskötéskor alkalmazott általános szerződési feltételek tekintetében elmondható, hogy a bankkártya üzletágban nem igazán jellemző a tisztességtelen szerződési feltételek alkalmazása, a bankkártya üzletág a hitelintézeti tevékenységek kis százalékát adja, és szerződési szabályozásuk a piacon nagyjából egységes. A problémák inkább a szerződés fennállása alatt, a kamat, díj, jutalékfizetések rendjével kapcsolatban, illetve az egyoldalú szerződésmódosítások kapcsán kerülnek elő.

### *1.6 A szerződés egyoldalú módosítása*

A hitelintézettel kötött szerződést, mely tartós jogviszonyt testesít meg, főszabály szerint a felek egyező akarattal módosíthatják, azonban a jogszabályok feljogosíthatják a hitelintézetet a szerződés egyoldalú módosítására, ekkor azonban csak a jogszabályi felhatalmazás keretei között maradván lesz az alakító jog gyakorlása jogszerű. Természetesen a Ptk. és a 227/2006. Kormányrendelet is megengedi, hogy rendelkezéseiktől a fogyasztó javára el lehessen térni,

ebből implicit módon következik a fogyasztóra (ügyfélre) előnyös szerződésmódosítás lehetősége. Ha azonban a kártya kibocsátó hitelintézet a szerződés egyoldalú módosításának jogát a szerződésben kikötötte,<sup>33</sup> és a módosításra irányuló ajánlatáról az ügyfelet értesítette, a módosítás a szerződésben vagy az ajánlatban meghatározott időtartam elteltével (amely kedvezőtlen változás esetén nem lehet rövidebb az ajánlat kézhezvételétől számított 30 napnál) hatályba lép, azonban az ügyfél számára nyitva áll a módosító ajánlat megismerésétől számítva az említett időtartam alatt a bankkártya szerződés szankciós felmondásának lehetősége. Az ügyféltől, ha rendkívüli felmondási jogát gyakorolja, erre tekintettel kamat, díj, költség vagy kártérítés nem követelhető.<sup>34</sup> A fent említett legfeljebb 30 napos határidő nem vonatkozik a bankkártya-használat fedezetét biztosító bankszámlaösszegre, illetve hitelkártya-használat esetén a hitelkártyához kapcsolódó hitelkeretből igénybe vett hitel összegére felszámított kamatláb változására. Ez esetben az újonnan megállapított hitelkamat, a változást közzétevő hirdetményben megjelölt napon lép hatályba. Az évi legalább 0,7 százalékos kamatmódosításról a kibocsátó legkésőbb a legközelebbi számlakivonaton köteles az ügyfelet tájékoztatni. Természetesen a rendkívüli felmondás joga itt is nyitva áll. Azonban az egyes szerződések háttérét adó üzletszabályzat módosítása sem történhet garanciák nyújtása nélkül, a kamatot, díjat vagy egyéb feltételeket érintő, az ügyfél számára kedvezőtlen módosítását a hatálybalépését legalább tizenöt nappal megelőzően, hirdetményben közzé kell tenni.<sup>35</sup> Ha az üzletszabályzatok elektronikus úton, a hitelintézet weblapjáról érhetők el, a hirdetmény weblapon történő közzététele indokolt, csak a hatálybalépés után lehet egységes szerkezetbe foglalni a módosított üzletszabályzatot.

Az egyoldalú szerződésmódosítással kapcsolatosan a PSZÁF-hez 2008. első félévében a panaszok 4,1%-a, második félévében a panaszok 2,4%-a<sup>36</sup> érkezett, ez nem túl nagy arány, azonban annál nyomósabb következményekkel járhat az ügyfél érdekeivel összhangban nem álló módosítás. Az ügyfelek leginkább a kamatok, díjak, jutalékok kérdésében kifogásolják a szerződésmódosítást. A hitelintézetek mindig kikötik alakító jogukat a szerződésben, hiszen a piac változásaira olyan reakciót kell adniuk, amely mellett a határhaszon pozitív és a bevétel növekedés aránya nem törik meg. Ezért mindennél fontosabb a szerződéskötéskor végiggondolnunk, hogy milyen következményekkel járhat vagyoni viszonyaink tekintetében egy későbbi, nem várt időszakban bekövetkező szerződésmódosítás. A bankok üzletszabályzatai kivétel nélkül rendelkeznek az üzletszabályzat és szerződések módosításának lehetőségéről, sőt e jogot „kifejezetten fenntartják” maguknak. Általában az üzletszabályzatok a módosítás lehetőségét megengedik új szolgáltatás bevezetések (kiegészítés), valamint, a pénz- és tőkepiaci feltételek, a jogszabályok és hatósági előírások, a banki üzletpolitika megváltozásakor, továbbá lehetővé teszik, hogy a hitelintézet új díjakat és költségelemeket vezessen be. A módosítás közzététele tizenöt, illetve harminc napos határidővel a bankfiókokban, illetve internetes oldalon történő hirdetmény közzétételével történik.<sup>37</sup> Az üzletszabályzatok jogszabályokkal összhangban annyi garanciát nyújtanak a módosítás hátrányos hatásai ellen, hogy megadják az ügyfélnek a rendkívüli felmondás jogát, mely a meghatározott határidő leteltéig nyitva áll. Az üzletszabályzatokat végigolvasva nagyon úgy tűnik, hogy a határidő jogvesztő, sehol nem esik utalás arra nézve, mi a teendő, ha az ügyfél nincs abban a helyzetben, hogy éljen a rendkívüli felmondás jogával. Értelmezhető ez akként, hogy az ügyfelet bizonyos körülmények esetén megfosztották a jogától?

### *1.7 Ügyfélszolgálat működtetése, a panaszkezelés rendje*

A hitelintézet köteles az ügyfelet tájékoztatni a székhelyéről, panaszügyintézés helyéről, illetve módjáról. Ennek feltüntetésére általában a jogviszonyt létrehozó szerződésben kerül

sor. A panaszok intézése, valamint a fogyasztók tájékoztatása hitelintézetek esetében az ügyfelek részére nyitva álló helyiségben ügyfélszolgálat útján történik. Az ügyfélszolgálat működési rendjét, félfogadási idejét a hitelintézet úgy köteles megállapítani, illetve működésének feltételeiről oly módon köteles gondoskodni, hogy megközelítés, és a hozzáférés ne járjon aránytalan nehézségekkel. Az ügyfélszolgálat a hét egy munkanapján 8 órától 20 óráig nyitva kell, hogy tartson, a telefonos ügyfélszolgálat pedig a hét legalább egy munkanapján 8 órától 20 óráig elérhető legyen és az elektronikus eléréssel működtetett ügyfélszolgálat üzemzavar esetén megfelelő más elérhetőséget biztosítva folyamatosan elérhető legyen. Az ügyfél panaszát akár írásban, akár szóban közölheti a hitelintézettel. A szóbeli panaszt azonnal ki kell vizsgálni, és a lehetőségekhez mérten orvosolni kell. Ha a panasz kivizsgálása azonnal nem lehetséges, vagy az ügyfél a panaszügyintézésrel nem ért egyet, kifogásairól jegyzőkönyvet kell felvenni, melynek egy példányát az ügyfél kapja. Az ügyfélszolgálat minden esetben köteles a hitelintézet panasszal kapcsolatos álláspontját és intézkedéseit indokolással ellátva írásba foglalni, és az ügyfélnek a panasz beérkezését követő 15 napon belül megküldeni, kivéve, ha az ügyfél panaszát személyesen jelenti be és a hitelintézet az abban foglaltaknak nyomban eleget tesz. A hitelintézet köteles továbbá a válasz másolati példányát 3 évig megőrizni, és a hatósági ellenőrzések során felhívásra bemutatni. Az elutasító válaszlevélnek a jogorvoslati lehetőségekre nézve kioktatást kell tartalmaznia az illetékes hatóság, békéltetőtestület, valamint ezek levelezési címének megjelölésével.<sup>38</sup> Telefonos eléréssel működtetett ügyfélszolgálat, esetén az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panaszt, illetve az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni kell, és a hangfelvételt 5 évig meg kell őrizni. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. A hangfelvételt az ügyfél erre irányuló kérelme esetén rendelkezésére kell bocsátani.

A hitelintézeti panaszkezelés szabályozása teljes mértékben összhangban van a Fogyasztóvédelmi törvény általános elvárásaival. Az egyes hitelintézetek üzletszabályzataiban lefektetett rendelkezések szinte szó szerint megfelelnek a jogszabályi előírásoknak, azonban ez még nem jelent garanciát arra nézve, hogy a hitelintézet nem fogja elutasítani panaszainkat. A bankok üzletpolitikája alapvetően az ügyfelek megkülönböztetésére épül, a kisebb számú, de egyenként nagy összegű betétekkel rendelkező ügyfelek számára nyitva áll az egyéni szerződéskötés, egyéni ügyintézés lehetősége, így az ilyen ügyfelek nem szorúlnak arra, hogy sorba álljanak, rájuk a hitelintézet nagy figyelmet fordít, azonban nem szabad elfeledkezni a nagyszámú, egyenként kisebb betétekkel rendelkező, de a banknál elhelyezett betétek összegének legnagyobb részével rendelkező ügyfelekről sem. Az ő panaszügyintézésük már problémásabb, hiszen többen vannak, és egyenként a bank nem tud akkora odafigyelést biztosítani számukra. Ettől függetlenül a bankok törekszenek minél udvariasabban és készségesebben intézni az ügyfelek panaszait, hiszen a színvonalas bankoknál az ilyen üzletvitel minimális elvárás. Az üzletszabályzatok az ügyfél kényelmének elősegítése érdekében lehetőséget biztosítanak a telefonos időpontkérésre is.<sup>39</sup>

### *1.8 A bankkártya letiltás szabályai és dilemmái*

Az ügyfél a fizetési kártyáját a bankkártya szerződésben foglalt módon használhatja, és a kártyahasználat során úgy köteles eljárni, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, köteles továbbá a kártyára és a PIN kódra vonatkozóan a biztonságos őrzés feltételeit biztosítani.<sup>40</sup> Az ügyfél érdekét szolgálja, de egyben az ügyfél kötelezettségét is képezi a birtokából kikerült fizetési kártya, PIN kód elvesztésének, illetve harmadik személy felhatalmazás nélkül indított tranzakciójának haladéktalan bejelentése. A számlatulajdonos



ügyfél jogosult a számlához kapcsolódó minden kártyát (pl. társkártyát) letiltatni, a kártyabirtokos azonban csak a saját kártyáját. A kibocsátó hitelintézet köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfél bejelentését a hét bármely napján, a nap bármely szakában megtehesse. A bejelentésekről olyan nyilvántartást kell vezetni, amely legalább öt évig megbízhatóan és megváltoztathatatlanul biztosítja a bejelentések időpontjának és tartalmának bizonyítását. A kibocsátó az ügyfél kérelmére köteles egy alkalommal térítésmentesen igazolást kiadni a bejelentés időpontjáról és tartalmáról.<sup>41</sup> A hitelintézet azonban jogosult hangfelvételt készíteni a bejelentésről, illetve azt későbbi esetleges jogvitában bizonyítékként felhasználni. A bejelentést megelőzően bekövetkezett, a bankkártya elvesztéséből, ellopásából vagy elrablásából eredő kárt az ügyfél negyvenötezer forintos összeghatárig, a bejelentést követően bekövetkezett kárt legfeljebb tizenötmillió forint erejéig a kibocsátó viseli<sup>42</sup>. A kibocsátó mentesül felelőssége alól, ha bizonyítja, hogy a kár az ügyfél szándékosan vagy súlyos gondatlansággal okozott szerződésszegése folytán következett be, ez esetben az ügyfél a teljes kár viselésére köteles.<sup>43</sup> Ez esetben is adott az ügyfél részére a panasztétel joga a hitelintézet nem jogszerű letiltási eljárása során. Az ügyfél azonban a negyvenötezer forintos összeghatárig sem tehető felelőssé, ha a bankkártyát annak fizikai jelenléte vagy elektronikus azonosítása nélkül használták. (Ez akkor fordul elő, amikor a kártya adatait elektronikus úton lemásolják és egy másik bankkártyára töltik fel. Ekkor azonban nehéz bizonyítani, hogy a tranzakciót nem mi indítottuk.)

Bejelentés esetén a kibocsátó hitelintézet köteles a kártyát haladéktalanul<sup>44</sup> az adott helyzetben általában elvárható gondosság mellett minden rendelkezésre álló eszközt felhasználva letiltani, még akkor is, ha az ügyfél a kártyát szerződésellenesen használta. A kibocsátó felel az intézkedés elmulasztása miatt bekövetkezett kárért, még azért a kárért is, amely abból ered, hogy az ügyfél bejelentési kötelezettségének technikai- műszaki okok miatt nem tudott eleget tenni.<sup>45</sup> A kibocsátó a kártya letiltásáért bankonként eltérően megállapított összegű díjat számít fel. A letiltást kérő bejelentésnek tartalmaznia kell minden olyan adatot, amely alapján a hitelintézet a bejelentőt azonosítja, különösen az ügyfél nevét, lakcímét, ügyfélszámát, a bankkártya számát, ezen felül a bejelentés alapjául szolgáló körülményeket, illetve kifejezett kérelmet a kártya letiltására vonatkozóan.<sup>46</sup> A kibocsátó felelősséggel tartozik a bankkártyával kezdeményezett átutalás teljesítéséért, illetve készpénzfelvétel végrehajtásáért akkor is, ha a tranzakció kezdeményezéssel érintett eszköz (pl.: ATM) nem tartozik kizárólagos felügyelete alá. Felel a bank továbbá azon műveletek végrehajtásáért is melyek nem az ügyfél megbízásán alapulnak. A felelősség kiterjed a bankkártya és a PIN kód ügyfél részére történő biztonságos eljuttatására is. Köteles tehát oly módon eljuttatni a kártyát és a PIN kódot az ügyfél részére, amely biztosítja, hogy az ügyfélén kívül a tartalmát harmadik személyek ne ismerhessék meg. E köztelezettségei elmulasztásával okozott kárért a hitelintézet köteles helyt állni, az okozott kárt az ügyfélnek, vagy harmadik személynek megtéríteni.<sup>47</sup> A bankkártya jogosulatlan személy általi használatából eredő olyan kifizetést, amely a távollévők között kötött szerződéssel, illetve távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban történik, az ügyfél kérésére törölni kell, és az ilyen megbízásból eredően kifizetett összeget a kibocsátó köteles az ügyfél részére jóváírni vagy részére visszafizetni. Itt kell megjegyeznünk, hogy kibocsátó saját döntése alapján is letilthatja (bevonhatja) a fizetési kártyát, mivel az az ő tulajdonát képezi, azonban ha e jogát nem a szerződésben foglaltak szerint gyakorolja, szerződésszegést követ el és ezért felelősséggel tartozik. A jogszerű kártyaletiltás feltételeit az ÁSZF rögzíti, ezek lehetnek a kártyabirtokos szerződésszegése, a kártyaszerződés megszűnése, az ÁSZF-ben rögzített biztonsági okok, illetve a kártya érvényességének lejáta.<sup>48</sup> Az érvényes letiltás alaki kelléke az ügyfél írásbeli értesítése, lehetőség szerint a letiltást megelőzően. Tipikusan ilyen a kártya érvényességének lejáta előtt kipostázott írásbeli értesítés, mely felhívást tartalmaz arra

vonatkozóan, hogy az ügyfél fáradjon be a megjelölt bankfiókba, váltsa ki a már megérkezett kártyáját, illetve tartalmazza azt a határidőt, melynek leteltéig a kártya még használható, ezután pedig bevonásra kerül.

### *1.9 Az ügyfelek tájékoztatása*

A hitelintézetek egyik legtöbb panasszal érintett kötelezettsége az ügyfelek tájékoztatása. A tájékoztatási kötelezettség kétféleképpen teljesíthető, egyrészt az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségekben hirdetményi közzététel útján, másrészt, elektronikus kereskedelmi szolgáltatások nyújtása esetén folyamatosan és könnyen hozzáférhető módon, elektronikus úton elérhetővé tétel útján. Ily módokon kell közzétenni az üzletszabályzatokat, az egyes ügyletekkel kapcsolatos szerződési feltételeket (ezek a gyakorlat alapján általában benne vannak az üzletszabályzatban), a kamatokat, késedelmi kamatokat, a kamatszámítás módját, a szolgáltatási díjakat, illetve az ügyfelet terhelő egyéb költségeket. A tájékoztatási kötelezettség tartalmába beletartozik az is, hogy a hitelintézet köteles az ügyfél erre irányuló kérelmére üzletszabályzatait, és a jogszabályok által nyilvánosságra hozni rendelt adatokat ingyenesen rendelkezésre bocsátani. Fogyasztóval kötendő, devizahitel szerződés, illetve ingatlanra kikötött vételi jogot tartalmazó szerződés esetén a hitelintézetnek fel kell tárnia a szerződés folytán az ügyfelet érintő kockázatot, amelynek tudomásulvételét az ügyfél aláírásával igazolja. A kockázatteltáró nyilatkozat kötelezően tartalmazza a devizahitel szerződés kapcsán felmerülő árfolyamkockázat ismertetését és annak hatását a törlesztő részletre, ingatlanra kikötött vételi jogot tartalmazó szerződés esetén a vételi jog érvényesítésének módját és következményeit, a vételár megállapításának, az ügyfél értesítésének és a pénzügyi intézmény elszámolásának módját, valamint azt, hogy biztosítanak-e az ügyfélnek haladékokat, mely időszakban az ügyfél értékesítheti az ingatlant, és ha igen, a haladék időtartamát. A tájékoztatási kötelezettségnek a hitelintézet magyar nyelven köteles eleget tenni.<sup>49</sup>

A pénz és tőkepiaci szektorban 2008. I. félévében a nem megfelelő tájékoztatással kapcsolatos panaszok 11,2%-át, II. félévében a panaszok 12,2%-át nyújtották be a PSZÁF-hez. Jutalék, kamat, törlesztő részlet, hozam, árfolyam különbözet tárgyában a panaszok 11,1%-át, illetve 12,1%-át nyújtották be.<sup>50</sup> A statisztikákból azonban nem derül ki, hogy valójában a hitelintézetekkel szemben mekkora a tájékoztatási kötelezettség hiányos teljesítéséből eredő panaszok aránya, mivel mind a pénz, mind a tőkepiac vonatkozásában elmondható hogy általában a bankokon kívüli pénzügyi intézmények, melyek inkább kívül esnek a PSZÁF érdeklődési körén mint a nagybankok, a megszokottól eltérő, újszerű hitelkonstrukciókat kínálnak, melyeknek még nincs kifejlett gyakorlata, és így fokozott az információs asszimetria ügyfél és pénzügyi intézmény között. A bepanaszolt ügyek vonatkozásában kiemelt igényel a szórólapok és egyéb reklámanyagok ügyfeleket nem kielégítően tájékoztató, megtévesztésüket lehetővé tevő szövegezése miatt keletkezett fogyasztói panaszok vizsgálata, ugyanis ezen esetekben a tájékoztatási kötelezettség nem kielégítő teljesítése egyúttal a megtévesztő reklámtevékenységet is megvalósítja. Egyebekben a hitelintézeti tájékoztatás bankfiókokban történő hirdetményi közzététele és az elektronikus kereskedelmi szolgáltatást nyújtó hitelintézetek folyamatos elérhetőséget biztosító internetes közzététele teljes mértékben összhangban áll a jogszabályi követelményekkel. Ezen normákat a hitelintézetek általában túl is teljesítik, mivel üzletszabályzataik a banküzem által kínált valamennyi termékre vonatkozó részletszabályokat is tartalmazzák, sokszor olyan érzést keltve, hogy a hitelintézeti törvény szakaszai kerülnek megismétlésre. Ezen felül a hitelintézet internetes honlapján hirdetményben közzétesz, és a bankszámlakivonattal együtt kipostáz minden fontosabb információt, mivel piaci helyzetének védelme érdekében arra törekszik,

hogy a már meglévő ügyfélkört megtartsa, illetve bővítse. Ez pedig csakis a teljes körű tájékoztatás megadása mellett várható el.

### *1.10 Adatkezelés és adatvédelem*

Banktitok az ügyfelekről a hitelintézet rendelkezésére álló minden olyan tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a hitelintézet által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a hitelintézettel kötött szerződéseire vonatkozik.<sup>51</sup> A hitelintézet, banktitoknak minősülő adatot csak akkor adhat ki harmadik személyeknek, ha az ügyfél a kiszolgáltatható adatok körét pontosan megjelölve közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltan erre felhatalmazást ad, vagy erre vonatkozó nyilatkozatot tesz a jogviszonyt létrehozó szerződés keretében. Kiadható továbbá a banktitok abban az esetben, ha ezt a hitelintézet érdeke az ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy lejárt követelése érvényesítéséhez szükségessé teszi. A banktitok megtartásának kötelezettsége nem érvényesül a Hitelintézeti törvényben foglalt esetekben sem, például a büntetőeljárás nyomozati szakában az ügyészséggel, nyomozóhatósággal, bírósági szakában a bírósággal szemben, csődeljárás, felszámolási eljárás, végelszámolás esetében a felszámolóval, végelszámolóval, bírósággal szemben, vagy például a végrehajtási eljárásban feladatkörében eljáró bírósági végrehajtóval szemben feladatai ellátása során.<sup>52</sup>

A kibocsátó a kibocsátás során köteles gondoskodni arról, hogy az ügyfélnek a bankkártya használatához szükséges személyazonosító, illetve egyéb kódját vagy más hasonló azonosító adatát az ügyfélén kívül senki más ne ismerhesse meg.<sup>53</sup> Ez egyrészt az ügyfél személyes biztonságához, másrészt a kártya biztonságos használatához járul hozzá. A banki üzletszabályzatokban a bankok fenntartják maguknak a jogot arra nézve, hogy adatok meghatározott körét harmadik személynek külön felhatalmazás nélkül kiadják. Ilyen információk a az ügyfélre vonatkozó nyilvános információk, vezet-e a bank az ügyfél részére bankszámlát, az ügyfél és a bank kapcsolatának általános jellemzését, ilyen adatokat is csak a banktitok sérelme nélkül lehet harmadik személy részére kiadni. Ezen adatok kiadását az ügyfél előzetesen, írásban kifejezetten megtilthatja. Az ügyfél általában a bankkártya szerződés aláírásával hozzájárul, hogy a hitelintézet személyes adatait kezelje és feldolgozza, valamint a szerződés megszűnése után meghatározott ideig megtartsa. Az ügyfél az szerződés aláírásával kifejezetten hozzájárul ahhoz, hogy a bank az ügyféllel kötött szerződésekből fakadó jogainak gyakorlásához és kötelezettségeinek teljesítéséhez, rendszeresen magas színvonalon képzett szakértő harmadik személyek közreműködését vegye igénybe. Ezen harmadik személyeknek történő, és banktitoknak minősülő adatok átadása nem jelenti a banktitok megsértését. Az ügyfél a szerződés aláírásakor általában hozzájárul ahhoz is, hogy a hitelintézet személyes adatait azon bankcsoport tagjainak rendelkezésére bocsássa, melynek maga is tagja.<sup>54</sup>

Ezen a ponton kell néhány szót szólnunk a központi hitelinformációs rendszerről. A Központi Hitelinformációs Rendszer olyan zárt rendszerű adatbázis, amelynek célja a hitelképesség differenciáltabb megítélésének és ez által a hitelezésnek szélesebb körű lehetővé tétele, valamint a referenciaadat-szolgáltatók biztonságosabb működése érdekében a hitelezési kockázat csökkentésének elősegítése.<sup>55</sup> A Központi Hitelinformációs Rendszerbe az a természetes személy kerül fel,<sup>56</sup> akinek hitel és pénzkölcsön szerződésből, pénzügyi lízingszerződésből, elektronikus pénz, valamint készpénz-helyettesítő fizetési eszköz kibocsátására, illetőleg az ezzel kapcsolatos szolgáltatás nyújtására irányuló szerződésből, kezességi és bankgarancia szerződésből, valamint egyéb bankári kötelezettség vállalására

irányuló szerződésből, valamint hallgatói hitelszerződésből származó fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásának összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és a minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt. A KHR-ről öt év alatt lehet lekerülni, addig azonban a nyilvántartott referenciaadatok vonatkozásában a nyilvántartott élhet a kifogásolás jogával. A nyilvántartott kifogást emelhet referenciaadatainak a KHR kezelő részére történt átadás, azoknak a KHR kezelő által történő kezelése ellen, és kérheti a referenciaadat-helyesbítését, illetve törlését. A referenciaadatot szolgáltató, illetve a KHR kezelő pénzügyi intézmény köteles a kifogást a kézhezvételt követő tizenöt napon belül kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről a nyilvántartottat írásban haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül tájékoztatni. Ha a referenciaadatot szolgáltató a kifogásnak helyt ad, haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül köteles a helyesbített vagy törlendő referenciaadatot a KHR kezelő részére átadni, amely a változást haladéktalanul, de legkésőbb két munkanapon belül köteles átvezetni.<sup>57</sup> Az adatkezeléssel kapcsolatban kiemelt szerep jut a KHR listára való felkerülés körüli adminisztrációnak, hiszen a banki adminisztrációs hiányosságok elvezethetnek oda, hogy az ügyfél teljesítését késedelemnek könyvelik, így tudtán kívül felkerülhet a KHR listára és az arról való törlés bonyolult és körülményes lehet, mely alatt effektíve az ügyfél nem kaphat hitelt.

### *1.11 Bankszünnap*

A hitelintézetnek évenként lehetősége van legfeljebb két bankszünnapot tartani. Ezen napokon a könyvelés, a pénztári szolgálat, illetve a kettő együttesen is szünetelhet. A hitelintézet a bankszünnapot tizenöt nappal korábban legalább két országos napilapban köteles meghirdetni, illetve a PSZÁF-nak és az MNB-nek bejelenteni. Ezen felül azonban a PSZÁF az MNB-vel egyetértésben a hitelintézet előzetes kérelmére legfeljebb évi három nap bankszünnap tartását rendelheti el.<sup>58</sup> Egyebekben a hitelintézet köteles az év minden napján folyamatosan az ügyfelek rendelkezésére állni, és az ügyintézés folytonosságához szükséges személyi állományt biztosítani, a szabadságolásokat oly módon megoldani, hogy az a folyamatos banküzem vitelt ne akadályozza.

### *1.12 A betétesek védelmének intézményei*

A betétesek védelmét szolgálja az Országos Betétbiztosítási Alap intézménye, mely jogi személyiséggel rendelkezik, és saját szervezete van. A hitelintézetek alapításukkor kötelesek az Országos Betétbiztosítási Alaphoz csatlakozni, oly módon, hogy a PSZÁF-hez benyújtott tevékenységi engedély iránti kérelem benyújtásával egyidejűleg a csatlakozásról szóló nyilatkozatot az Alapnak megküldik, és annak másolatát csatolják a tevékenységi engedély iránti kérelemhez.<sup>59</sup> Az Európai Unió más tagállamában székhellyel rendelkező hitelintézet magyarországi fióktelepe, ha rendelkezik az Európai Parlament és a Tanács 94/19/EK irányelve által előírt betétbiztosítással, illetve a harmadik országbeli hitelintézet magyarországi fióktelepe, ha a Felügyelet elbírálása szerint rendelkezik irányelv által előírt biztosítással egyenértékű betétbiztosítással, nem köteles csatlakozni az alaphoz. Az alap a betétek befagyása, a hitelintézet működési engedélyének visszavonása, illetve a hitelintézet jogutód nélküli megszűnése esetére biztosít a névre szóló betétekre kártalanítási garanciát. A kártalanításra jogosult személy részére a befagyott betét tőkeösszegét, illetve kamatösszegét személyenként és hitelintézetenként összevontan legfeljebb ötvenezer euró összeghatárig fizeti ki kártalanításként. Természetesen a kártalanítás forintértéke a Magyar Nemzeti Bank által közzétett hivatalos devizaárfolyam alapulvételével történik. A kártalanítás kifizetése a

betét befagyásától, a PSZÁF engedélyt visszavonó határozatától, illetve a Fővárosi Bíróság<sup>60</sup> felszámolást elrendelő végzésének közzététele után tizenöt napon belül megkezdje és három hónapon belül befejezi a betétesek részére a kártalanítás kifizetését. Az Alap legfeljebb két alkalommal kérheti a PSZÁF-tól a kifizetési határidő meghosszabbítását alkalmanként legfeljebb három hónappal.<sup>61</sup> Az Alap köteles legalább két országos napilapban közzétenni a betétesek számára az igényérvényesítés legelső napját, a kifizetéssel megbízott hitelintézet nevét, és az igényérvényesítés helyét, valamint módját.<sup>62</sup> Az Országos Betétbiztosítási Alap rendkívül fontos szerepet tölt be a hitelintézeti garanciák között, jogszabályi kötelezettsége keletkezik az alapnak a bedőlt hitelintézet betéteseinek kártalanítására. Azonban kérdéses, ha Magyarországon történne az Egyesült Államokéhoz hasonló bankcsőd sorozat, hogyan tudná az alap kielégíteni a betét nélkül maradt fogyasztók kártalanítási igényeit. Nem általános jelenség azonban a hitelintézetek fizetéseképtelenség miatti megszűnése, így ha esetenként bekövetkezik egy végelszámolás, vagy felszámolás, az alap képes az adott hitelintézet betéteseinek kártalanítási igényeit rendezni.

## **2. A hitelintézeti fogyasztóvédelmi gyakorlat összefoglalása**

A hitelintézetek gyakorlata a pénzügyi piac fogyasztóvédelmi jogszabályok betartása során nagyjából egy irányba mutat, a panaszok nagy részét a hitelintézetek ellen nyújtják be, azonban a bankkártya-üzletágat ez néhány panasz, alig több mint hat százalékban érinti, ami jó arány, ha figyelembe vesszük a több mint nyolcmillió forgalomban lévő fizetési kártyát. Az ügyfelek panaszai nem elsősorban a bankkártya használatra vezethetők vissza, sokkal inkább arra a betéti jogviszonyra, illetve hitelviszonyra, melyre tekintettel a kártya kibocsátásra kerül. A szerződéskötések körül általában nem jelentkeznek problémák, azonban a hitelintézet egyoldalú szerződésmódosítása már komolyabb gondot okoz, álláspontunk szerint azért is mert a szerződések hitelintézet által történő egyoldalú módosítása tekintetében az ügyfél felmondási jogának gyakorlására nyitva álló határidő természete tisztázatlan, felhozhatók érvek amellett is hogy objektív, amellett is hogy elévülési határidő. A kételyek eloszlatása végett kiegészíthetnék a kormányrendeletet a határidő jellegére vonatkozó rendelkezéssel. A másik probléma, hogy ha a hitelintézet egyoldalú szerződésmódosítása az ügyfél érdekeivel ellentétesen módosítja a köztük fennálló jogviszonyt, a felmondási jog gyakorlása ellenére az ügyfél érdekei sérülhetnek, például azáltal, hogy adott esetben a felmondással és más hitelintézetnél történő szerződéskötéssel járó procedúra és kényelmetlenség a következmények értékelése során figyelmen kívül marad. Problémát jelent továbbá a megtévesztő gazdasági reklámtevékenység és a nem teljes körű tájékoztatás, mely az ügyfeleket olyan üzleti döntés meghozatalára indíthatja, melyet teljes információtartalmú reklám esetén nem hoztak volna meg.

Mindenképpen konstruktív lépés volt az Európai Unió által megalkotott 2005/29/EK Parlamenti és Tanácsi irányelv átültetésével a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat megítélésének kimunkálása, melynek következtében az NFH, a GVH és a PSZÁF részére is nyitva áll az eljárás lefolytatásának lehetősége a törvényben foglalt feltételek mellett. Ily módon az egyes jogszabályok által lefektetett helytelen, jogsértő üzleti magatartások általános jelleggel, a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmán keresztül könnyebben szankcionálhatók, és e tekintetben a bizonyítás is könnyebb, nem kell ez egyes jogszabályok által megkívánt feltételek fennállását bizonyítani, hanem elég a Tktv.-ben foglalt általános tilalomra hivatkozni. Ezen törvény megalkotásával differenciáltabbá vált a fogyasztóvédelem rendszere, a versenytörvényben foglalt általános tilalom most már csak a versenytársakra vonatkozik, így letisztultabb képet kapunk a versenyjog és a fogyasztóvédelmi jog kapcsolódási pontjairól, mivel amellett hogy egy magatartás tisztességtelen kereskedelmi

gyakorlatnak minősül, megvalósíthatja a tisztességtelen versenyt is. A statisztikák kimutatják, hogy a devizapiaci változások hatására nőtt az árfolyamhasználattal, árfolyam elszámolással kapcsolatos beadványok száma. Jellemző az olyan ügyfelek esete, akik devizalapú hitelüket ún. hitelkiváltó konstrukció keretében más bankhoz kívánták átvinni. Az ügyintézés ideje alatt (amely némely esetben elhúzódott) az árfolyam jelentősen és az ügyfél számára kedvezőtlen irányba változott, ennek következtében tartozását a tranzakció induló időpontjában érvényes devizaárfolyamon számított összeghez képest gyakran jelentős mértékben megnövelte. Egyes ügyfelek a jóval magasabb összegű kifizetést nem is tudták teljesíteni. Egyes esetekben egyéb – a szerződéshez képest magasabb (elő- illetve végtörlesztési) díjak is nehezítették az ügyfelek helyzetét.

Szinte minden időszakban előfordulnak a forint folyószámla vezetésnél azonnali inkasszók teljesítésével vagy nem teljesítésével kapcsolatban történő bejelentések. Az ilyen ügyekben a panaszosok a bank eljárását kifogásolják és általában jogértelmezési problémákat is felvetnek. A vita gyakori oka, hogy a bank a jogerős bírósági ítélet alapján mikor teljesíti az azonnali inkasszóra vonatkozó megbízást. Az időpont lényeges a felek számára, mivel vagy a kötelezett vagy a kedvezményezett számára kedvezőtlen helyzetet teremthet a nem megfelelő időpontban végrehajtott teljesítés.

Szintén visszatérő problémák a bankkártyákkal történő visszaélések, ugyanis a jogalkotó a hitelintézetre telepítette a nem a kártyabirtokos által kezdeményezett átutalásokért való felelősséget. Azonban az ügyfél kárának megtérítése általában problémákba ütközik, és ezen az ügyfélszolgálati panaszkezelés során sem nagyon tudnak segíteni, mivel nehéz bizonyítani, hogy nem a jogosulttól származik a tranzakciós megbízás, főleg, ha a jogosult nem szerez azonnal tudomást a jogosulatlan kártyahasználatról, és nem áll módjában azonnal letiltani. Azonban ha a jogosultatlan kártyahasználatról való tudomásszerzést követően tiltják le a kártyát, elvileg a letiltás előtt végrehajtott tranzakciókból eredő kárt a kártyabirtokos viseli legfeljebb 450000 Ft-os összeghatárig.

Külön csoportot képeznek a téves átutalások. Tanulságos volt 2008. I. félévében az az eset, amikor egy, a jogosulthoz hasonló nevű cég számlájára történt téves átutalásnál, az összeg átutalása egy felszámolás alatt álló cég számlájára történt, ahonnan az összeget az APEH azonnal beszedte és az összeg visszaautalásától elzárkózott. Az ügy sajátossága, hogy a panaszos volt mindkét cég tulajdonosa és ügyvezetője, amely miatt az átutalást lebonyolító ügyintéző a hibát feltételezhetően elkövette.

Egyedi, viszont sok ügyfelet érintő panasz vonatkozik, az egyik bank bankkártya tartozásoknál alkalmazott kerekítési gyakorlatára ugyanis a hitelkártya minimum befizetendő összeg megállapításánál a bank a fillért csak felfelé kerekíti forintra, így a panaszos szerint jogtalan haszonra tesz szert. A Felügyelet jogi véleménye alapján, amennyiben a bank csak a minimum fizetendő összegnél alkalmazza ezt a kerekítési szabályt, a ténylegesen befizetett összeget pedig levonja a tartozásból, az ügyfelet nem éri kár. Tekintettel arra, hogy a bank a ténylegesen befizetett összegeket a tartozásból folyamatosan levonja, ezért a kerekítés miatt többletbevételre nem tesz szert.

1. számú táblázat - A PSZÁF-hez 2008-ban beérkezett pénz és tőkepiaci panaszok, panasztípusok szerinti megoszlásban

Megnevezés	2008. I. félév	2008. II. félév
------------	----------------	-----------------

Egyoldalú szerződésmódosítás	4,1	2,4
Elszámolás, megbízás teljesítés	30,4	30,3
Jutalék, költség, díj, kamat	11,1	14,2
Tájékoztatási hiányosság	11,2	12,2
KHR lista	3,7	3,8
Ügynöki tevékenység	1,4	0,8
Egyéb ügyviteli hibák	16,8	16,7
Egyéb	5,3	19,7

Forrás:  
PSZÁF  
2008. I.  
félèves

Panaszhasznosulási jelentés:

[http://www.pszaf.hu/data/cms1624408/Panaszhasznosul\\_si\\_t\\_j\\_koztat\\_2008.\\_I.\\_f.\\_1\\_v.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms1624408/Panaszhasznosul_si_t_j_koztat_2008._I._f._1_v.pdf)  
(2009. 03.17.)

PSZÁF 2008. II. féléves Panaszhasznosulási jelentés:

[http://www.pszaf.hu/data/cms1624409/Panaszhasznosul\\_si\\_t\\_j\\_koztat\\_2008.\\_II.\\_f.\\_1\\_v.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms1624409/Panaszhasznosul_si_t_j_koztat_2008._II._f._1_v.pdf)  
(2009.03.17.)

## 2. számú táblázat – A PSZÁF-hez 2007. és 2008. év II. féléveiben a pénz és tőkepiaci panaszok intézménytípusok szerinti megoszlásban

Magnevezés	2007. II. félév		2008. II. félév	
	db	%	db	%
Bank	1218	82,6	1496	77,5
Pénzügyi vállalkozás	191	12,9	302	15,6
Takarék szövetkezet	44	3	54	2,8
Befektetési vállalkozás	15	1	46	2,4
Egyéb	7	0,5	32	1,7
Összesen	1475	100	1930	100

Forrás: PSZÁF 2008. II. féléves Panaszhasznosulási jelentés:

[http://www.pszaf.hu/data/cms1624409/Panaszhasznosul\\_si\\_t\\_j\\_koztat\\_2008.\\_II.\\_f.\\_1\\_v.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms1624409/Panaszhasznosul_si_t_j_koztat_2008._II._f._1_v.pdf)  
(2009.03.17.)

## 3. számú táblázat – A PSZÁF-hez 2008. év első és második félévében beérkezett panaszok szolgáltatástípusok szerinti megoszlásban

Szolgáltatási ágak	2008. I. félév (%)	2008. II. félév (%)
Hitelezés+Lízing	65,9	64,2
Késpénzforgalom+ Folyószámla	13,6	11,4
Befektetési szolgáltatás	3,8	7,2
Bankkártya + E- banking	8	6,6
Betéti Konstrukciók	4,5	2,5
Egyéb	4,2	8,1
Összesen	100	100

Forrás: PSZÁF 2008. I. féléves Panaszhasznosulási jelentés:

[http://www.pszaf.hu/data/cms1624408/Panaszhasznosul\\_si\\_t\\_j\\_koztat\\_2008.\\_I.\\_f.\\_1\\_v.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms1624408/Panaszhasznosul_si_t_j_koztat_2008._I._f._1_v.pdf)  
(2009. 03.17.)

PSZÁF 2008. II. féléves Panaszhasznosulási jelentés:

Az 1. számú táblázatból<sup>63</sup> kiolvasható, hogy 2008. első félévéhez képest panasztípusok szerinti megoszlásban egy-két százalékkal nőtt a beadványok száma, ami a 2007. második féléves beadványokhoz viszonyítva általános növekedést mutat. Az hogy 2008. szeptember 1-től a PSZÁF is jogosult tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat esetén eljárni, szükségszerűen a benyújtott panaszok számának általános növekedésével jár. Azonban abból a tényből, hogy 2008. első félévéhez képest csak néhány százalékkal nőtt a beadványok száma, két vagylagos következtetés vonható le. Annak ellenére, hogy általános jelleggel tisztességtelen kereskedelmi gyakorlatnak minősülnek az egyes jogszabályok által nevesített fogyasztói jogokat és törvényes érdekeket sértő magatartások, a hitelintézetek gyakorlata nem ütközik a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmába. A másik konklúzió, hogy a fogyasztói jogokat erősebb garanciákkal védi a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalma, mint anno tisztességtelen piaci magatartások tilalma, azonban mivel a fogyasztók nem rendelkeznek fogyasztói jogaik érvényesítéséhez szükséges információkkal, még ezt nem ismerték fel. Álláspontunk szerint még néhány év szükséges ahhoz, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat generálklauzulája a gyakorlatban beérjen. Az 1. számú táblázatból kiolvasható, hogy egy év alatt a fogyasztók panaszainak száma 23,6%-kal nőtt (1475-ről 1930-ra), azonban míg 2007. II. félévében a beadványok 82,6%-át nyújtották be bankok ellen, addig 2008. II. félévben már csak 77,5%-át. Szolgáltatástípusok szerinti megoszlásban vizsgálva a beérkezett beadványokat, átcsoportosulás állapítható meg az egyes üzletágak vonatkozásában benyújtott panaszok között. A hitelintézetek által nyújtott banki szolgáltatások tekintetében nagyjából egységes a beadott panaszok aránya, ez arra utal, hogy a hitelintézetek gyakorlata egy év alatt 1%-ot javult, azonban a befektetési szolgáltatások és az itt nem nevesített banki üzletágak vonatkozásában többszörös növekedés állapítható meg. A bankkártya és az „e – banking” üzletágakban összesen közel 10%-os panaszarány (a bankkártya üzletágban 2008. II. félévben 6,2%) nem mondható túl magasnak annak ellenére, hogy 2008-ban 8 891 000 fizetési kártya volt forgalomban.

Összességében elmondható, hogy a hitelintézetek kereskedelmi gyakorlata összhangban van a szegregált jogszabályi követelményekkel, az egyes hitelintézetek vonatkozásában elmondható, hogy üzletszabályzataik mind materiális formában, mind elektronikus úton elérhetők, és részletekbe menően rendeznek minden a banki ügyletekkel kapcsolatban esetlegesen felmerülő kérdést, azonban az átláthatóságot bonyolítja, hogy a hitelintézetek az általános üzleti feltételeken belül közzéteszik lakossági és vállalati üzletszabályzataikat és ezen belül az egyes termékek üzleti feltételeit, ez gyakorlatilag több órányi olvasásra váró jogi nyelvezetű, apró betűkkel írott szöveget eredményez, melyek rendelkezéseit egymással összefüggésben kell értelmezni, és nem biztos hogy ezek korrekt, rendszerszerű értelmezésére a jogi ismeretekkel nem rendelkező fogyasztó képes. Problémát jelenthet továbbá, hogy a hitelintézet munkatársai mind a banki műnyelvet beszélik, melynek megértése a kevésbé tájékozott ügyfelek vonatkozásában nehézségekbe ütközhet, így torzulhat az információáramlás, ez alapot adhat bizonyos szerződési konstrukciók félreértésére, és nem biztos hogy a Ptk. által biztosított, a tévedésben kötött szerződések megtámadására vonatkozó szabályok utólagos alkalmazása a legjobb megoldás erre a problémára. Az ilyen módszer szerinti eljárás perökonómiai szempontból sem célravezető, költséges, hosszadalmas, sok bizonyítási eszközt igényel, melyek nem feltétlenül állnak rendelkezésre. Így álláspontunk szerint a tévedés elkerülése végett legjobb megoldás a szerződéskötéskor az ügyfél legszélesebb körű, részletekbe menő, legerőteljesebb tájékoztatása az általános szerződési feltételek tekintetében, a szerződésből eredő minden fő és mellékkötelezettségre nézve, a kockázati tényezőkre nézve, a szerződés egyoldalú módosítása, illetve a díjak, jutalékok,



kamatok tekintetében. Az ügyfelek magatartása is hagy némi kívánnivalót maga mögött, ugyanis nem a megfelelő gondosság tanúsítása mellett járnak el a szerződés megkötésekor. Indokolt a szerződéskötéskor a szerződést mindenképpen elolvasni, vagy legalább az üzletszabályzatot megismerni mielőtt szerződéskötés céljából felkeresnénk a hitelintézet fiókját, és a felmerült kérdéseket még a szerződés aláírása előtt tisztázni.

## **Záró gondolatok**

Mint jelen tanulmányból kiderült, a bankkártya jogviszony egy polarizált, több polgári jogalany egyidejű haszonszerzési törekvéseit kifejező, távolról hozzáférést biztosító elektronikus fizetési eszköz kibocsátására, használatára és elfogadására létrejött komplex szerződésrendszer eredménye. A kártyabirtokos mindenképpen profitál a bankkártya jogviszonyból, készpénz nélkül vásárolhat, nem várt kiadásokat fizethet ki, a kártya mögötti számlán az el nem költött pénzre betéti kamatot ad a bank napi kamatszámítással, az egyre népszerűbb hitelkártyákkal saját pénze helyett a bank pénzét költheti vásárlással akár kamatmentesen is, a kártyákhoz egyre inkább hűségprogramok tartoznak, melyekkel plusz előnyökre vagy ajándékokra, netán zártkörű kedvezményekre tehet szert. A bankkártya kibocsátás a hitelintézet számára egyértelműen nyereségorientált üzletág, mivel a hitelintézet a vele szerződésben álló összes kártyabirtokos nagy mennyiségű pénzével rendelkezik, azt forgatja, miközben igen szerény látra szóló kamatot ad érte cserébe. Hitelkártya esetén a hitel és a kártya díjai nyereséget hoznak a banknak, még akkor is, ha a rulírozó hitellehetőség felhasználásával történő vásárlás a határidőre való visszafizetés miatt kamatmentes. A bankkártyával megszerzett ügyfél általában tartós ügyfélkapcsolatot jelent, a bank pontosan megismeri az ügyfelét és költési szokásait, ami értékkel bír. Az államnak is megvannak a maga előnyei a kártyaforgalom élénkülésével, az országos szintű fizetési kártyahasználat, mivel makrogazdasági szinten csökkenti a készpénzforgást, jelentősen csökkenti a készpénzforgalommal összefüggő társadalmi életmunka költségét, további előny, hogy totálisan ellenőrizhetőek az állampolgárok a kártyahasználat révén, illetve a számlák közötti elszámolással biztonságosabbá válik a pénzforgalom, mivel a hamis bankjegy nem lesz probléma a kártyahasználatkor. Emellett a hatóságok is betekintést nyerhetnek az állampolgárok költekezési szokásaiba, és pénzügyeibe, így könnyebbé válik a köztartozások behajtása. A bankkártyák és egyéb készpénz helyettesítő fizetési eszközök használata elképzelhetetlen lehetőségeket rejt magában, segítségükkel kényelmesen vásárolhatunk, a világ bármely pontján forgalomba hozott terméket megszerezhetünk, és páratlan információtechnológiai szolgáltatásokat vehetünk igénybe. Nem szabad azonban elfeledkeznünk az elektronikus fizetési formák biztonságának szem előtt tartásáról sem, mivel a pénzünk is csak addig van biztonságban, amíg a szemünket rajta tartjuk. A készpénz helyettesítő fizetési eszközökkel indított tranzakciókra sok csalási forma alakult ki az idők folyamán, a legegyszerűbbektől, az informatikai szaktudást igénylőkig. Ha ezen veszélyeket ismerjük, és tudatosan odafigyelünk rájuk, elkerülhető a baj. Azonban másik szemünket mindig tartsuk a bankon, mindig legyünk céltudatosak, előre gondolkodjunk és ne sajnáljunk időt fordítani a megkötendő szerződési konstrukció alapos megismerésére, mivel a nehezen megkeresett pénzünk könnyen elúszhat egy árfolyamveszteség során, vagy ha bankkártya csalás áldozataivá válunk. Ezért fontos mindig nyitott szemmel járnunk, és inkább megelőzni az esetleges jogvitákat, hiszen a jog sem tud minket saját figyelmetlenségünkől megvédeni, ha ezt megteesszük, az első lépéseket is megteesszük aziránt, hogy tudatos fogyasztókká váljunk.

## Irodalomjegyzék

### 1. Monográfiák és Periodikák

- BOZSIK Sándor – *Banküzemtan*, Miskolci Egyetemi Kiadó, Miskolc, 2001.
- DORKÓ Katalin – *Lakossági bankügyletek*, KJK - KERSZÖV Jogi és Üzleti Kiadó Kft, Budapest, 2000.
- FOGARAS István, *Banküzemtan*, Saldo, Budapest, 1988.
- HUSZTI Ernő – *Banktan*, Tas Kft., Budapest, 1997.
- KÁROLYI Géza – FÉZER Tamás (szerk.) – *A gazdasági szféra ügyletei*, Kossuth Egyetemi Kiadó, Debrecen, 2008.
- KATONA Klára – *Pénzügyi szolgáltatások fogyasztói szemszögből*, Szent István Társulat, Budapest, 2008.
- KUKORELLI István, *Alkotmánytan I.*, Osiris Kiadó, Budapest, 2007.
- MÁJER Beáta – *Lakossági üzletág*, Nemzetközi Bankárképző Központ, Budapest, 1998.
- PETRIK Ferenc (szerk.) – *Bankjog*, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., Budapest, 2003.
- RUSZNÁK Tamás – *Bankjog*, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1997.
- SÁGI Judit – *Banktan*, Saldo Pénzügyi Tanácsadó és Informatikai Zrt, Budapest, 2007.
- SÜLYÖK- Pap Márta - LIGETI Sándor (szerk.) – *Banküzemtan*, Tanszék Pénzügyi Tanácsadó és Szolgáltató Kft, Budapest, 2006.
- DULIN Tamás – KÓ József – *A hitelkártya visszaélésekről*, Belügyi Szemle, 1996/11, 45-60.
- HARSÁNYI Györgyi – *Bankkártyák és az alapjukat képező viszony sajátosságai*, Gazdaság és Jog, 1996/10, 10-13.
- NAGY Éva – *Szerződési feltételek és jogi szabályozás a bankkártya szerződések körében*, Gazdaság és Jog, 2000/4, 10-15.
- NAGY Zoltán – *A bankkártyával összefüggő visszaélések*, Jura (Janus Pannonius Egyetem) 1997/2, 11-15.
- VÖRÖS Imre – *Tisztességtelen verseny – Fogyasztóvédelem*, MTA Jogtudományi Intézet, Budapest, 2007.

### 2. Jogszabályok

- 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól
- 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról
- 2007. évi CXXXV. törvény a Pénzügyi Szervezetek Állami Felügyeletéről
- 2007. évi CXXVII. törvény az általános forgalmi adóról
- 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról
- 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 1996. évi LVII. törvény a tisztességtelen piaci magatartás és a versenykorlátozás tilalmáról
- 1996. évi CXII. törvény a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról

- 1991. évi XLIX. törvény csődeljárásról és a felszámolási eljárásról
- 1959. évi IV. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 1952. évi III. törvény a Polgári Perrendtartásról
- 227/2006. (XI. 20) Korm. rendelet a pénzforgalmi szolgáltatásokról és az elektronikus fizetési eszközökről
- 17/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a távollevők között kötött szerződésekről
- 18/2009 (VIII.6.) MNB rendelet a pénzforgalom lebonyolításáról

### 3. Internetes források

- PSZÁF Panaszhasznosulási Jelentés 2008. I. félév  
[http://www.pszaf.hu/data/cms1624408/Panaszhasznosul\\_si\\_t\\_j\\_koztat\\_\\_\\_\\_2008.\\_I.\\_f\\_1\\_v.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms1624408/Panaszhasznosul_si_t_j_koztat____2008._I._f_1_v.pdf) (2009. 03.17.)
- PSZÁF Panaszhasznosulási Jelentés 2008.II. félév  
[http://www.pszaf.hu/data/cms1624409/Panaszhasznosul\\_si\\_t\\_j\\_koztat\\_\\_\\_\\_2008.\\_I\\_i.\\_f\\_1\\_v.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms1624409/Panaszhasznosul_si_t_j_koztat____2008._I_i._f_1_v.pdf) (2009. 03.17.)
- Európai Füzetek 58. A Miniszterelnöki Hivatal Kormányzati Stratégiai Elemző Központ és a Külügyminisztérium közös kiadványa  
[http://www.kulugyminiszterium.hu/NR/rdonrdonl/63D5A95D-DCC6494896DE0396D0E80455/0/EUF\\_58\\_PSZAF.pdf](http://www.kulugyminiszterium.hu/NR/rdonrdonl/63D5A95D-DCC6494896DE0396D0E80455/0/EUF_58_PSZAF.pdf) (2009. 02.27)
- Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt. Üzletszabályzat, Bankkártya Üzletág 3. rész.  
[https://www.otpbank.hu/OTP\\_Portal/file/Bankkartya\\_Altalanos\\_USZ\\_20080515.pdf](https://www.otpbank.hu/OTP_Portal/file/Bankkartya_Altalanos_USZ_20080515.pdf) (2009. 04. 10)
- Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt. Panaszkezelési Szabályzat  
[https://www.otpbank.hu/OTP\\_Portal/file/Panaszkezelesi\\_szabalyzat.pdf](https://www.otpbank.hu/OTP_Portal/file/Panaszkezelesi_szabalyzat.pdf) (2009.04.10.)
- CIB Bankk Zrt. Általános üzletszabályzat 1.3. pont  
[http://www.cib.hu/system/files/server?file=/ASZF\\_ek/altalanos/03\\_aszf\\_090324.pdf&type=related](http://www.cib.hu/system/files/server?file=/ASZF_ek/altalanos/03_aszf_090324.pdf&type=related) (2009. 03.10.)
- ERSTE Bank Hungary Nyrt. Lakossági Bankkártya Üzletszabályzat 9. fejezet  
[http://www.erstebank.hu/file/aszf\\_lak\\_bankkartya\\_20080602.pdf](http://www.erstebank.hu/file/aszf_lak_bankkartya_20080602.pdf) (2009.04.10.)
- K&H Bank Zrt. Általános Üzletszabályzat 1.2. pont  
<https://www.kh.hu/publish/khb/hu/media/dokumentumok/uzletszabalyzat.download.pdf> (2009. 03.10)
- Unicredit Bank Hungary Zrt. Általános Üzleti Feltételek 5. rész  
<http://www.unicreditbank.hu/rolunk/uzletszabalyzatok/index.html?defaultLanguage=hungarian> (2009. 02.25.)
- Raiffeisen Bank Zrt. Általános Üzleti Feltételek XIX. fejezet  
<http://www.raiffeisen.hu/rai/raiportal/ep/contentView.do?contentId=11007&contentType=EDITORIAL&channecha=11441&programId=20264&programPage=%2Fep%2>

Fprogram%2Feditorial.jsp&BV\_SessionID=@ @ @ @0934093453.1239523067 @ @ @  
@&BV\_EngineID=cccjadegmheijfecefecghkdghkdfj.0 (2009.04.10.)

- Elektronikus fizetések  
[http://209.85.129.132/search?q=cache:ZSfXuBj2bnQJ:www.iit.unimiskolc.hu/~pance/eloadas2.ppt+bankk%C3%A1rt%C3%A1k+t%C3%B6rt%C3%A9net&cd=4&hl=hu&ct=clnk&gl=hu&lr=lang\\_hu](http://209.85.129.132/search?q=cache:ZSfXuBj2bnQJ:www.iit.unimiskolc.hu/~pance/eloadas2.ppt+bankk%C3%A1rt%C3%A1k+t%C3%B6rt%C3%A9net&cd=4&hl=hu&ct=clnk&gl=hu&lr=lang_hu) (2009. 02.16)
- Magyar Nemzeti Bank – Pénzforgalmi adatok  
[http://www.mnb.hu/Engine.aspx?page=mnbhu\\_penzadatok&ContentID=12288](http://www.mnb.hu/Engine.aspx?page=mnbhu_penzadatok&ContentID=12288)  
(2009.03.20)

---

<sup>1</sup> V. évfolyamos hallgató, DE-ÁJK.

<sup>2</sup> RUSZNÁK Tamás – *Bankjog*, Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1997, 304.

<sup>3</sup> Ptk. 77.§ (3) bek.

<sup>4</sup> 2006. évi V. törvény a cégnyilvánosságról, a bírósági cégeljárásról és a végelszámolásról (a továbbiakban: Ctv.) 3.§ (4) bek.

<sup>5</sup> Jogosulatlan pénzügyi tevékenység Btk. 298/D §

<sup>6</sup> Ctv 74.§ (1) bek.

<sup>7</sup> Ctv. 73.§ (2) bek.

<sup>8</sup> 2008. évi XLVII. törvény a fogyasztókkal szembeni tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat tilalmáról (a továbbiakban: Tktv

<sup>9</sup> a fogyasztói magatartás torzítása

<sup>10</sup> Tktv 9.§ (2) bek.

<sup>11</sup> Ptk. 348.§ (1) bek.

<sup>12</sup> Tktv. 10.§ (2) bek.

<sup>13</sup> Például a jogsértésért felelős hitelintézet mérete a nettó árbevételének nagysága alapján ez megállapítható, vagy például a kereskedelmi gyakorlat országos műsorszolgáltatást végző műsorszolgáltatón keresztül valósul meg, illetve országos terjesztésű időszakos lap vagy legalább három megyében terjesztett napilap útján valósul meg.

<sup>14</sup> 2008. évi XLVIII. törvény a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (a továbbiakban: Grtv.) 6.§ (1) bek.

<sup>15</sup> Grtv. 6.§ (2). bek.

<sup>16</sup> Minden olyan reklám, amely bármilyen módon megtéveszti vagy megtévesztheti a címzetteket, vagy akiknek a tudomására juthat, és megtévesztő jellege miatt befolyásolhatja e személyek gazdasági magatartását, vagy ebből eredően a reklámozóéval azonos vagy ahhoz hasonló tevékenységet folytató más vállalkozás jogait sérti vagy sértheti.

<sup>17</sup> Grtv. 12.§ (2) bek.

<sup>18</sup> Hpt. 207.§

<sup>19</sup> Hpt. 203.§ (1)

<sup>20</sup> Hpt. 208.§

<sup>21</sup> Ptk. 209.§ (1) bek.

<sup>22</sup> 1952. évi III. törvény a Polgári perrendtartásról (a továbbiakban: Pp.) 23.§ (1) bek. k) pont

<sup>23</sup> Ptk. 209/B § (2) bek.

<sup>24</sup> Kr. 14.§ (3) bek.

<sup>25</sup> Hpt. 210.§ (1) és (2) bek.

<sup>26</sup> Az egyik fél által több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és egyedileg meg nem tárgyalt szerződési feltételeket tartalmazó szerződés (Ptk. 205/A (1) bek.)

<sup>27</sup> Ez alól szűk körben vannak kivételek, a hitelintézetek meghatározott összességét (a Raiffeisen Bank esetében például 40 Millió forint) feletti készpénz elhelyezése esetén már egyedileg tárgyalnak az ügyféllel és a szerződés feltételeit akarategységben állapítják meg.

<sup>28</sup> Ptk. 205/B §.

<sup>29</sup> 18/1999. (II. 5.) Korm. rendelet a fogyasztóval kötött szerződésben tisztességtelennek minősülő feltételekről

<sup>30</sup> Ptk. 209/A § (2). bek

<sup>31</sup> Ptk. 4.§ (4) bek.

<sup>32</sup> Tájékoztató a PSZÁF 2008. II. féléves panaszhasznosulási jelentéséről

[http://www.pszaf.hu/data/cms1624409/Panaszhasznosul\\_si\\_t\\_j\\_koztat\\_\\_\\_\\_2008.\\_Ii.\\_f\\_l\\_v.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms1624409/Panaszhasznosul_si_t_j_koztat____2008._Ii._f_l_v.pdf)

---

(2009. 03.17.)

<sup>33</sup> Hpt. 210. § (3) bek.

<sup>34</sup> Kr. 15.§ (2) bek.

<sup>35</sup> Hpt. 210.§ (4) bek.

<sup>36</sup> PSZÁF Panaszhasznosulási Jelentés 2008. I. félév

[http://www.pszaf.hu/data/cms1624408/Panaszhasznosul\\_si\\_t\\_j\\_koztat\\_\\_\\_\\_2008.\\_I.\\_f.\\_l\\_.v.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms1624408/Panaszhasznosul_si_t_j_koztat____2008._I._f._l_.v.pdf)

(2009. 03.17.)

PSZÁF Panaszhasznosulási Jelentés 2008.II. félév

[http://www.pszaf.hu/data/cms1624409/Panaszhasznosul\\_si\\_t\\_j\\_koztat\\_\\_\\_\\_2008.\\_II.\\_f.\\_l\\_.v.pdf](http://www.pszaf.hu/data/cms1624409/Panaszhasznosul_si_t_j_koztat____2008._II._f._l_.v.pdf)

(2009. 03.17.)

<sup>37</sup> például: CIB Bankk Zrt. Általános üzletszabályzat 1.3. pont

[http://www.cib.hu/system/files/server?file=/ASZF\\_ek/altalanos/03\\_aszf\\_090324.pdf&type=related](http://www.cib.hu/system/files/server?file=/ASZF_ek/altalanos/03_aszf_090324.pdf&type=related) (2009. 03.10.)

ERSTE Bank Hungary Nyrt. Lakossági Bankkártya Üzletszabályzat 9. fejezet

[http://www.erstebank.hu/file/aszf\\_lak\\_bankkartya\\_20080602.pdf](http://www.erstebank.hu/file/aszf_lak_bankkartya_20080602.pdf) (2009.04.10.)

K&H Bank Zrt. Általános Üzletszabályzat 1.2. pont

<http://www.kh.hu/publish/khb/hu/media/dokumentumok/uzletszabalyzat.download.pdf> (2009. 03.10)

Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt. Üzletszabályzat, Bankkártya üzletág, 2. rész 11. pont

[https://www.otpbank.hu/OTP\\_Portal/file/Bankkartya\\_Altalanos\\_USZ\\_20080515.pdf](https://www.otpbank.hu/OTP_Portal/file/Bankkartya_Altalanos_USZ_20080515.pdf) (2009. 04. 10)

<sup>38</sup> Kr. 17/A §

<sup>39</sup> ERSTE Bank Hungary Nyrt. Lakossági Bankkártya Üzletszabályzat 8. fejezet

K&H Bank Zrt. Általános Üzletszabályzat 2.11. pont

Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt. Panaszkezelési Szabályzat

[https://www.otpbank.hu/OTP\\_Portal/file/Panaszkezesi\\_szabalyzat.pdf](https://www.otpbank.hu/OTP_Portal/file/Panaszkezesi_szabalyzat.pdf) (2009.04.10.)

Raiffeisen Bank Zrt. Általános Üzleti Feltételek XIX. fejezet

[http://www.raiffeisen.hu/rai/raiportal/ep/contentView.do?contentId=11007&contentType=EDITORIAL&channelcha=11441&programId=20264&programPage=%2Fep%2Fprogram%2Feditorial.jsp&BV\\_SessionID=@@ @0934093453.1239523067@@@&BV\\_EngineID=cccjadegmheijfecefecghkdghkdffj.0](http://www.raiffeisen.hu/rai/raiportal/ep/contentView.do?contentId=11007&contentType=EDITORIAL&channelcha=11441&programId=20264&programPage=%2Fep%2Fprogram%2Feditorial.jsp&BV_SessionID=@@ @0934093453.1239523067@@@&BV_EngineID=cccjadegmheijfecefecghkdghkdffj.0) (2009.04.10.)

<sup>40</sup> Az ügyfél a PIN kódját, vagy a bankkártya használatához szükséges egyéb kódot nem jegyezheti fel, illetve nem rögzítheti a bankkártyára, vagy bármely más, a bankkártyával együtt őrzött más tárgyra.

<sup>41</sup> Kr. 17.§

<sup>42</sup> A 77/1999 (V.28.) sz. kormányrendelet mérföldkönek tekinthető a hazai bankkártya üzletág fejlődése során. 1999. december 1-től kezdve ugyanis a bankkártya letiltás utáni károkat azonnal átvállalta a bank (addig ez a határidő 24-72 óra volt).

<sup>43</sup> Saját felróható magatartására előnyök szerzése végett senki sem hivatkozhat. Aki maga sem úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben általában elvárható, a másik fél felróható magatartására hivatkozhat. Ptk. 4. § (4) Ez esetben a két felróható magatartást a bíróság szembeállítja és a kárviselést oly mértékben állapítja meg, hogy az arányban álljon a felróhatóság mértékével.

<sup>44</sup> A körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül

<sup>45</sup> Kr. 18.§

<sup>46</sup> PETRIK Ferenc (szerk.) – *Bankjog*, HVG-ORAC Lap- és Könyvkiadó Kft., Budapest,2003.,202.

<sup>47</sup> Kr. 18.§ (6) bek.

<sup>48</sup> i.m. PETRIK,203.

<sup>49</sup> Hpt. 203.§

<sup>50</sup> PSZÁF Panaszhasznosulási Jelentés 2008. I. félév

PSZÁF Panaszhasznosulási Jelentés 2008. II. félév

<sup>51</sup> Hpt. 50. §

<sup>52</sup> Hpt. 51.§

<sup>53</sup> Kr. 14.§ (4) bek.

<sup>54</sup> CIB Bank Zrt. Lakossági Üzletszabályzat 1.10. pont

K&H Bank Zrt. Üzletszabályzat4. fejezet 1. pont

Országos Takarékpénztár és Kereskedelmi Bank Nyrt. Üzletszabályzat, Bankkártya Üzletág 3. rész.

Raiffeisen Bank Zrt. Általános üzleti Feltételek 1/III.

Unicredit Bank Hungary Zrt. Általános Üzleti Feltételek 5. rész

<http://www.unicreditbank.hu/rolunk/uzletszabalyzatok/index.html?defaultLanguage=hungarian> (2009. 02.25.)

<sup>55</sup> Hpt. 130/A. § (1) bek.

<sup>56</sup> A KHR-be többek között a személyes adatok, lakcím, a szerződés típusa, azonosító száma, a szerződés megkötésének, lejártának, megszűnésének időpontja, perre utaló megjegyzés kerül be.

<sup>57</sup> Hpt. 130/K §

<sup>58</sup> Hpt. 215.§

---

<sup>59</sup> Hpt. 97.§, 123.§

<sup>60</sup> Hpt. 177.§ (2) bek.

<sup>61</sup> Hpt. 101.§ (1) bek, 105.§(1) bek.

<sup>62</sup> Hpt 105. § (2) bek.

<sup>63</sup> Az 1. számú táblázat az egyéb ügyviteli hibák közé sorolja a nyilvántartási hiányosságokat,, állami támogatással, árfolyam használatával kapcsolatos panaszokat, illetve az egyéb kategória tartalmaz minden, a táblázatban nem nevesített panasztípust.